

Press Release

テクマトリックス株式会社

製薬企業向け学術文献検索システムの新製品 「FastAnswer Pe (Pharmaceutical Edition)」の販売を開始

FastAnswer^{Pe}

～ 医療従事者への学術情報提供業務の効率化とMRの対応力強化を支援～

テクマトリックス株式会社（東京都港区、代表取締役社長：由利 孝、以下：テクマトリックス）は、製薬企業向け学術文献検索システムの新製品「FastAnswer Pharmaceutical Edition【ファストアンサーファーマスーティカル エディション】：略称「FastAnswer Pe」」の販売を、2017年10月31日より開始します。FastAnswer Peは、くすり相談室の相談員、MR、学術担当者が、医薬品の有効性・安全性及び品質などの情報を、正確かつ迅速に医療従事者（ドクターなど）に提供するためのシステムです。くすり相談室や学術担当者が作成するFAQに限らず、学術情報、各種文献、製品情報、製品添付文書、過去の対応履歴などをナレッジとして収集・蓄積でき、統合ナレッジデータベースとして活用できます。

FastAnswer Peは、FAQナレッジシステム「FastAnswer2」をベースに、くすり相談室CRMシステム「FastHelp Pe」導入で積み重ねてきた製薬業界における業務経験・ノウハウ・技術をつぎ込み開発された製品です。

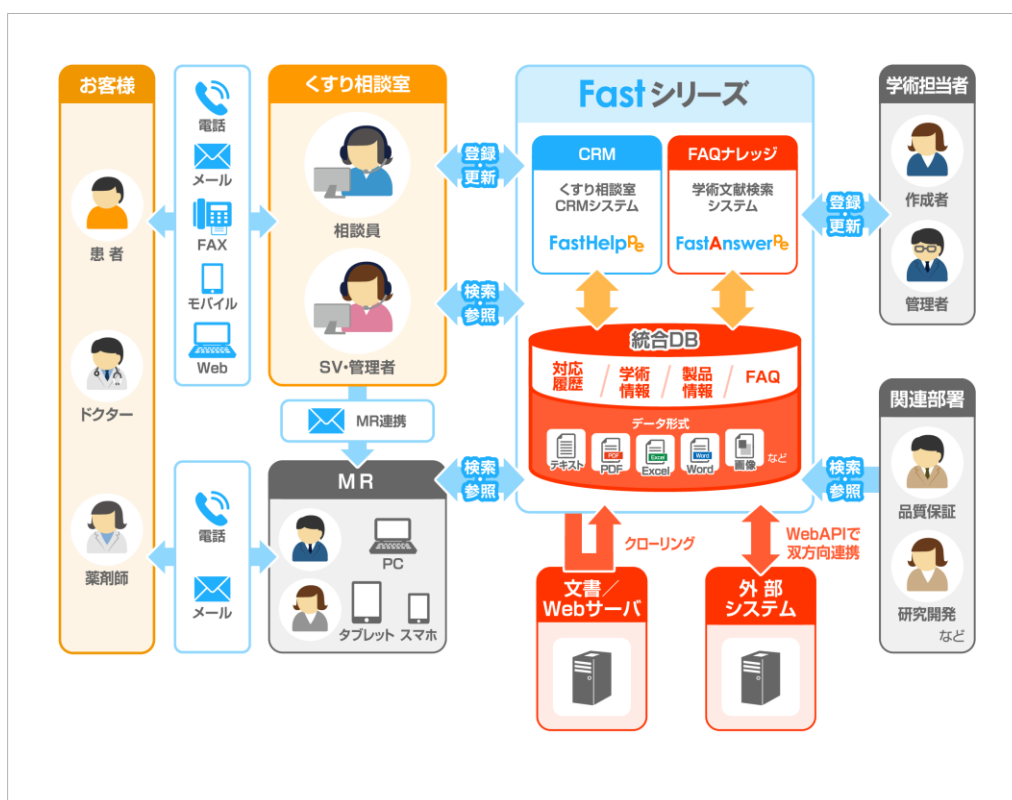
■学術情報提供業務における課題

製薬企業における学術情報、製品情報、FAQなどの作成、管理、活用には、次の課題があります。

- ① 取扱い文献・文書数が多く、目的の文献を探しにくい。
- ② 文書種類により担当部門、管理方法が異なるため、組織横断的な管理ができていない。
- ③ くすり相談室で日々更新されるFAQが社内共有されていない。
- ④ FAQや文書の社内利用者ごとの閲覧制限ができていない。
- ⑤ 社員（MRなど）が社外から検索・閲覧できない。
- ⑥ FAQ・ナレッジの登録・管理に手間がかかる。

これらの課題を解決するために開発されたのが「FastAnswer Pe」です。FAQ・ナレッジを「作りやすい」「見つけやすい」「育てやすい」というFastAnswer2のコンセプトはそのままに、製薬企業向けの学術文献管理機能を強化しています。

■FastAnswer Pe の利用イメージ



■ FastAnswer Pe の導入メリット

- **くすり相談室**
 - 直観的で使いやすいユーザインターフェースや多彩な検索機能により、相談員の業務効率や対応品質を飛躍的に向上させます。医薬品の有効性・安全性及び品質などの情報を、正確かつ迅速に医療従事者に提供できます。
- **MR**
 - 社内外問わず PC やスマホ・タブレットを使って、学術情報、製品情報、くすり相談室で作成される FAQ や過去の医療従事者との対応履歴などを自由に検索することが可能になり、医療従事者との対応窓口となる MR の対応力を強化します。
- **学術担当者**
 - FAQ・ナレッジを「作りやすい」機能を提供することで、学術担当者の業務効率を飛躍的に向上させます。よく参照されるナレッジ、よく使われるキーワードなどがすぐに分析できる充実したレポート機能の活用により、FAQ ナレッジの改善が簡単にできます。
- **お客様**
 - くすり相談員の対応品質の向上、MR の対応力向上により、お客様の満足度を高めます。

■ FastAnswer Pe の主な特長

- 「見つけやすい」を実現する高度な検索機能
 - 「キーワードサジェスト機能」、「コンテンツサジェスト機能」、「検索キーワードの自動補正機能」、「ファセットによる絞り込み機能」などによって、利用者の検索支援を行い、簡単にナレッジ検索することができます。
 - 上記の機能以外にも、おすすめ検索ワード検索、添付ファイル検索など、高度な検索機能で見つけたい FAQ ナレッジをスピーディーに検索できます。
- 先進的な文書管理・文書クローリング機能
 - 社内のファイルサーバや文書管理サーバなどに保存されている PDF / Word / Excel / PowerPoint 形式の学術文献や添付文書を、クローリング機能を利用して自動的に収集でき、ファイルだけでなく文書の種類などの属性情報とあわせてナレッジとして管理できます。
- WebAPI による外部システムとの双方向連携機能
 - WebAPI 機能を大幅に強化し、外部システムのデータソースと、FastAnswer Pe 内の FAQ ナレッジ情報を横断的に検索したり、企業のホームページなどの外部システムの一部に FastAnswer Pe の検索機能を組み込むことができます。
- 充実したレポート(分析)機能
 - ナレッジの参照回数、検索ログなど FAQ ナレッジの利用状況をクロス集計機能などで多角的に分析、見える化し FAQ ナレッジの PDCA サイクルを支援します。
- マルチデバイス対応
 - PC、スマホ、タブレットからのアクセスを自動判定（レスポンシブル対応）し、デバイスごとに最適化された表示を行います。
- 柔軟なユーザカスタマイズ機能
 - セルフカスタマイズ機能により、ナレッジの分類を自由に追加することができます。また、ナレッジの分類ごとに管理項目（カラム）を自由に追加ことができ、分類ごとに画面のレイアウトを自由にカスタマイズすることができます。
- くすり相談室 CRM「FastHelp Pe」との統合
 - FastAnswer Pe と FastHelp Pe は、担当者などのマスタ情報、製品情報、FAQ 情報、カテゴリ情報、権限設定など、各種マスタ情報及び共通機能を統合することにより、双方に冗長な管理情報を入力することなく、1つのデータベースで一元管理できます。

■ 本製品の販売・提供に関して

- ・販売開始日 : 2017年10月3日
- ・提供開始日 : 2017年10月31日
- ・提供形態 : オンプレミス(ライセンス販売)及びクラウドサービス
- ・価格 : 別途お問合せください

テクマトリックス株式会社について

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

詳細は、Fast シリーズの Web サイト <http://fasthelp.jp/> をご覧ください。

Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向け学術文献検索システム「FastAnswer Pe」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

Fast シリーズの詳細は <http://fasthelp.jp> をご覧ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

テクマトリックス株式会社
CRM ソリューション事業部 CRM ソリューション営業部
木原 満博
電話: 03-4405-7836 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

※本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。